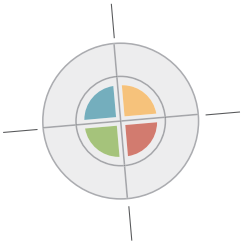
Éric FAURE-GEORS
Marie GRANGER

Votre profil de communicateur

Questionnaire rédigé par Éric Faure-Geors
et Yves Penvern

**Collection « Votre profil de »
dirigée par Éric Faure-Geors**

© Groupe Eyrolles, 2011
ISBN : 978-2-212-54812-9
EYROLLES
Éditions d'Organisation



1

Dis-moi ta question et je te dirai qui tu es

Qu'est-ce que la communication ? C'est essentiellement répondre à des questions, celles des autres… et celles que nous nous posons à nous-mêmes.

Notre mode de questionnement personnel révèle, ou trahit, nos préoccupations profondes. Notre manière de regarder une situation, les questions que nous nous posons spontanément face à une nouveauté ou face à une difficulté, indiquent notre façon d'appréhender l'univers qui nous entoure. En identifiant nos « questions prioritaires », nous cernons nos centres d'intérêt, nos préoccupations, nos *allants-de-soi*.

Ainsi, l'insistance à se demander « *Tu le connais* ? » révèle que, pour Pierre, la personnalité des gens est importante. « *Comment ça marche ?* » : indique que Pauline a l'esprit pratique. « *Décris-moi le problème ?* » : montre que Nadine privilégie l'objectivité… Mon questionnement exprime ce dont j'ai besoin pour savoir, comprendre, décider, agir…

La question, GPS de la communication

Mises à part les questions de pure convenance : « *ça va ?* », « *ça marche ?* », « *ça a été aujourd'hui ?* », le point d'interrogation couvre tout le champ d'intérêt, de l'éphémère à l'éternel, de « *combien elles coûtent, vos fraises ?* », à « *qui suis-je vraiment ?* ».

Chaque question est la vitrine de nos réflexions « *où va le monde ?* », de nos peurs « *comment va-t-on faire ?* », de nos préoccupations « *comment tu te sens aujourd'hui ?* », de nos émotions « *tu me comprends ?* »…

© Groupe Eyrolles

Votre profil est la boussole de votre communication. En vous situant, elle vous dit comment améliorer vos relations et fluidifier votre communication personnelle et professionnelle. Sa première vertu est de vous doter d'une grille de lecture pour devenir un meilleur « décrypteur » du discours des autres… La deuxième est de vous doter des arguments et du langage adapté à chaque interlocuteur…

Votre profil de communicateur en questions

Au fil du temps, chacun met en place son propre mode d'emploi relationnel. Si vous y pensez quelques instants, vous savez décrire la manière de communiquer de ceux qui vous entourent. Beaucoup de traits de caractères s'expriment dans les modes de communication.

Des exemples autour de vous ?

Il y a ceux qui communiquent de manière rationnelle, distanciée.

Ils s'intéressent aux faits, aux chiffres, aux aspects techniques. Pour eux, communiquer, c'est transmettre de l'information. Ils aiment mesurer, évaluer. Ils apprécient la précision. Pas bavards, ils s'expriment quand ils estiment que c'est nécessaire.

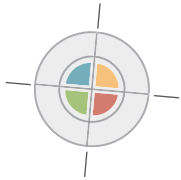
Ils demandent souvent :

- *Venons-en au fait !*
- *Quel est votre diagnostic ?*
- *C'est simple, on prend en compte les chiffres et avec un tableur nous aurons la réponse.*

Il y a ceux qui communiquent sur leurs préoccupations concrètes.

Ils évoquent d'abord ce qui pourrait ne pas marcher, ce qui leur fait craindre telle ou telle chose. Ils cherchent à prévoir et à prévenir tous les problèmes possibles. Ils cherchent à baliser le terrain pour que tout se passe comme prévu.

© Groupe Eyrolles



Ils demandent souvent :

- *Êtes-vous sûr de ce que vous avancez ?*
- *Comment va-t-on faire ?*
- *Pourquoi on ne fait pas comme la dernière fois ?*

Il y a ceux qui sont « interactifs ».

Leur mode de communication est tourné vers les gens et leurs centres d'intérêt vont vers les relations. Ils aiment parler, échanger, donner des nouvelles des uns et des autres. Ils peuvent être bavards, parce que l'échange est essentiel pour eux. Il y a de la chaleur dans leur façon de communiquer.

Ils demandent souvent :

- *Comment le sens-tu ?*
- *As-tu demandé à Paul ce qu'il en pense ?*
- *Ce n'est pas si simple, voyons si l'idée plaît à tous...*

Et puis, il y a ceux qui communiquent sur l'avenir.

Ils parlent projets, idées pour la suite, rêves. Ils aiment les images, les métaphores. Ils ont besoin de changement, d'évolution, de se sentir libres. Ils sont parfois enthousiastes.

Ils demandent souvent :

- *En gros, c'est quoi l'idée ?*
- *Quelle est la tendance ?*
- *Si on essayait autre chose ?*

La « recette » du profil de communicateur

Notre mode de questionnement révèle nos préoccupations et traduit notre manière d'appréhender une situation. Nos questions prioritaires appartiennent au solfège de la communication qui se compose de huit questions : Quoi ? Combien ? Quand ? Comment ? Qui ? Pour qui ? Où ? Pourquoi ? Elles couvrent le champ de ce qu'un être humain peut penser ou demander.

© Groupe Eyrolles

Faisons le tour de ces questions :

Quoi ? parle de données ou d'objets **Combien** ? parle de chiffres et de rendement	**Pour quoi ?** parle de causes et d'objectifs **Où ?** parle de lieux, d'orientation, de directions
Quand ? parle de temps et de délais **Comment ?** parle de moyens et de manière de faire	**Pour qui, avec qui ?** parle des autres et de nous **Qui ?** parle de moi et de mon monde intérieur

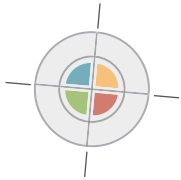
En établissant votre profil, vous évaluerez dans quelles proportions vous utilisez chacune des huit questions.

Nous avons donc des questions préférées, dont la réponse nous importe plus que les autres. Certaines reviennent plus souvent, voire beaucoup plus souvent, que les autres : elles sont au cœur de notre comportement, alors que d'autres restent en périphérie, ou même en lointaine banlieue de nos préoccupations.

« *Tu travailles avec qui en ce moment ?* » peut passer avant « *Tu fais quoi en ce moment ?* », ou « *Comment ça se passe en ce moment ?* ». Nous avons tendance à aborder toutes les situations nouvelles par nos questions prioritaires.

Inversement, il peut y avoir des questions que nous ignorons. Peut-être que « *Comment ça marche ?* » ou « *Tu as les chiffres ?* » relèveront, pour certains, de domaines accessoires. Alors que d'autres s'ennuient ferme en attendant que se termine la longue description du caractère ou des états d'âme de Ludivine ou Maxime, mais aimeraient connaître les idées produites par Ludivine et Maxime. Le « *Qui ?* » les motive peu le « où » beaucoup.

© Groupe Eyrolles



Ce que vous dites n'a aucune importance, seul compte ce que l'autre comprend

Le décryptage de votre profil est un bilan sur mesure qui vous montre comment vous vous y prenez pour communiquer. Il vous permet d'identifier vos *allants-de-soi*. Il démontre combien le mode de fonctionnement de chacun est différent de celui des autres.

Donc, votre bilan vous informera aussi sur la façon dont les autres vous perçoivent, comment ils entendent et interprètent ce que vous dites.

Sans doute cette grille de décodage vous donnera l'explication de certains comportements que vous avez vécus comme aussi étranges que mystérieux. Pourquoi l'un n'avait rien compris, l'autre s'était énervé sans raison, un troisième était resté de marbre face à mon argumentaire en béton ou un autre encore avait rêvassé pendant mon discours.

Pourquoi tant d'incompréhensions ? Parce que l'autre peut trouver l'essentiel futile, le passionnant ennuyeux, le primordial inintéressant.

Pour être plus efficace avec les autres

Notre quotidien consiste à vivre et travailler avec d'autres, différents de nous. D'autres qui ne s'intéressent pas aux mêmes choses que nous. D'autres qui ne se posent pas les mêmes questions que nous, et n'attendent pas les mêmes réponses. Pour vivre avec eux, il faut construire du *langage commun*. L'explication, l'argument de poids que vous donnez n'aura d'intérêt que s'il entre dans les préoccupations de l'autre, s'il répond à ses questions. Parce que, finalement, le seul argument valable, c'est celui qui convainc l'autre !

Une fois effectué votre bilan à l'aide du questionnaire en ligne, vous pourrez mettre en œuvre un plan d'action concret pour :

Agir sur vos « angles morts »

En sachant que ce qui est sans intérêt pour vous est peut-être un enjeu central pour d'autres. Être vigilant sur ces aspects permet d'établir des relations plus simples avec celui qui a un profil différent.

© Groupe Eyrolles

Agir sur vos allants-de-soi

Avoir identifié et pris conscience de ses *allants-de-soi* permet de donner aux autres un « mode d'emploi » de ce qui est incontournable pour vous. S'y référer explicitement nous protège de malentendus qui pourraient vite devenir conflictuels.

Agir sur votre perception de votre entourage

Observer votre entourage et prendre conscience que chacun possède un mode de fonctionnement différent est une école de la tolérance. C'est aussi un puits dans lequel puiser les arguments les plus adaptés pour convaincre telle ou telle personne de votre entourage. L'efficacité n'est pas de tenir le même discours à chacun, mais de s'adapter aux préoccupations des autres.

© Groupe Eyrolles